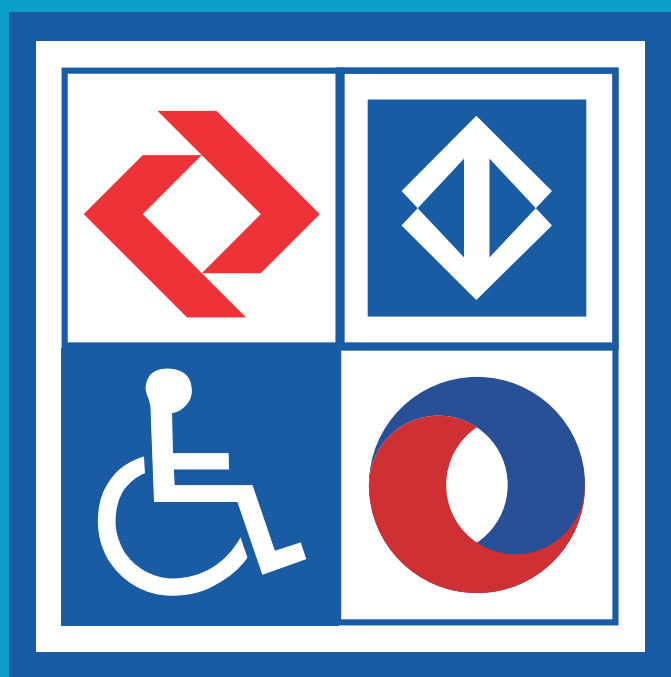
Guia de acessibilidade nos transportes metropolitanos

Acesso para todos

O DIREITO À MOBILIDADE

Garantir o direito à mobilidade no segmento do transporte público metropolitano do Estado de São Paulo. Esta é a missão da Secretaria dos Transportes Metropolitanos – STM que inclui, como atividade essencial, facilitar o acesso aos seus serviços para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. O objetivo é eliminar obstáculos, criar comodidades e garantir os direitos individuais a uma vida plena.

Segundo o Decreto Federal nº 5.296/2004, acessibilidade é a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Para garantir a acessibilidade para todos, os espaços, mobiliários e equipamentos urbanos em geral devem ser construídos sob o conceito de "desenho universal". Isto significa o projeto de produtos, ambientes, programas e serviços que possam ser usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem que seja necessário um projeto especializado ou ajustamento. O desenho universal não deverá excluir as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência quando necessárias (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, publicação nº 160, Diário Oficial da União, 20/08/2008).

O QUE É UMA PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA?

É aquela que tem, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção (Decreto Federal nº 5.296/2004). Estão nesta definição os idosos, os obesos, as gestantes, os acidentados e as mães com criança de colo, entre outros.

O QUE É UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA?

Pessoa com impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem ter obstruída sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas (Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência). Segundo o último censo do IBGE (2010), o segmento representa 24% da população brasileira, hoje equivalente a 45,6 milhões de pessoas. Os tipos mais frequentes de deficiência são:

- Visual: pessoa com baixa ou nenhuma visão.
- Física ou motora: pessoa com dificuldade de locomoção ou de movimentação.
- Auditiva: pessoa com dificuldade de escutar e/ou compreender a fala através do ouvido.
- Intelectual: pessoa com limitação intelectual ou cognitiva.
- Múltipla: pessoa com associação de duas ou mais deficiências.

QUEM É CONSIDERADO IDOSO?

Atualmente, temos, no Estado de São Paulo, cerca de 42 milhões de habitantes. Deste contingente, 5 milhões são idosos (pessoas com 60 anos ou mais), representando aproximadamente 12,2 % da população. As projeções apontam para um significativo aumento deste segmento populacional. Segundo dados da Fundação Seade, em 2020, a população do Estado será de quase 46 milhões, enquanto o número de idosos será em torno de 7 milhões, ou 15,2% dos paulistas.

COMO AJUDAR ESSAS PESSOAS

Sempre pergunte antes se a pessoa realmente precisa e quer sua ajuda. Nunca insista ou subestime sua capacidade.

COMO AUXILIAR ALGUÉM COM DEFICIÊNCIA VISUAL

- Identifique-se e pergunte se e como a pessoa quer ser ajudada.
- Espere que ela segure o seu braço, nunca agarre o braço dela. Acompanhe o ritmo de seus passos e oriente-a em relação a obstáculos, como meio-fios, buracos e degraus.
- Em lugares estreitos, ponha seu braço para trás, para que a pessoa possa segui-lo.
- Ao guiar um cego para uma cadeira, direcione suas mãos para o encosto e informe-o se a cadeira tem braços ou não.
- Não acaricie um cão guia, pois ele nunca deve ser distraído.
- Ao sair de uma sala, informe-a, assim não deixará a pessoa falando sozinha.
- Não se intimide de usar palavras como "cego", "veja" ou "olhe". Nem você nem as pessoas com deficiência podem evitá-las.
- Se você não sabe como direcionar essa pessoa, pergunte a ela como deve proceder.

COMO AUXILIAR ALGUÉM QUE USA MULETAS

- Tome cuidado para não esbarrar em suas muletas.
- Acompanhe o ritmo de seus passos.
- Deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa que as usa.

COMO AUXILIAR ALGUÉM QUE USA CADEIRA DE RODAS

- Ajuda aceita, deixe que a pessoa diga como auxiliá-la.
- Ao descer uma rampa inclinada demais, ou degraus, prefira o deslocamento em "marcha à ré", para evitar que a pessoa perca o equilíbrio e caia para frente.
- Não se apoie na cadeira de rodas. Ela é como uma extensão do corpo da pessoa com deficiência.
- Em uma conversa demorada, sente-se de modo a ficar no mesmo nível do olhar da pessoa.
- Não receie em falar as palavras "andar" ou "correr", pois essas pessoas também usam estas palavras.
- Escolha o caminho, se possível, sem barreiras arquitetônicas.

COMO AUXILIAR ALGUÉM COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

- Fale claramente de frente para a pessoa, tomando cuidado para deixarvisível sua boca.
- Não grite! Fale em tom de voz e velocidade normais, exceto se lhe pedirem para levantar a voz ou falar mais devagar.
- Fale com expressão! Estas pessoas não podem ouvir as mudanças sutis no tom da voz, mas elas saberão ler suas expressões faciais, gestos ou movimentos do seu corpo.
- Ao conversar, toque levemente seu braço para a pessoa perceber que você quer lhe falar.
- Mantenha o contato visual. Do contrário, peça para que ela escreva o que deseja.
- Se um surdo estiver acompanhado de intérprete, fale voltando-se diretamente ao surdo, nunca ao intérprete.
- Utilize a língua de sinais – LIBRAS, avisos visuais e, se for exibir um filme, opte pelos legendados ou providencie um resumo do filme.
- Não cruze ou ande entre duas pessoas conversando em língua de sinais. Isto atrapalha ou impede a conversa.

COMO AUXILIAR ALGUÉM COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

- Cumprimente-a normalmente. Geralmente, uma pessoa com deficiência intelectual é carinhosa, disposta e comunicativa.
- Evite a superproteção, seja a pessoa uma criança, um jovem, um adulto ou um idoso. Ajude-a somente quando for necessário.
- A deficiência intelectual pode ser consequência de alguma doença, embora não seja uma doença.
- Quando necessário, busque mais informações junto a associações ou entidades especializadas.

COMO AUXILIAR UM IDOSO

- Identifique-se e pergunte se e como a pessoa quer ser ajudada.
- Lembre-se de que, para o idoso, a maior dificuldade pode estar na parte física (locomoção e transposição de barreiras) ou na parte sensorial (audição e visão).

SERVIÇOS E FACILIDADES NOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

O sistema metropolitano de transporte do Estado de São Paulo circula nos 106 municípios pertencentes às regiões metropolitanas de São Paulo, Campinas, Baixada Santista, Vale do Paraíba e Litoral Norte. Três empresas vinculadas à STM compõem este sistema: Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU/SP. Em 2012, estas três empresas transportaram cerca de 104 milhões de passageiros com deficiência e idosos.

Muitas conquistas já foram alcançadas e integradas no dia a dia dos transportes. As reformas de terminais, estações, frota de trens e ônibus estão dentro dos padrões de acessibilidade estabelecidos pelo Decreto Federal nº 5.296/2004.

Além disso, uma série de serviços e facilidades está disponível e/ou em implantação:

Atendimento preferencial
Em bilheterias, nos bloqueios de embarque, no acompanhamento nos deslocamentos. Destacam-se os seguintes programas:

Jovem Cidadão:
Serviço de atendimento ao usuário prestado por estudantes do ensino médio de escolas públicas, de 2ª a 6ª feira, das 6h às 20h

Treinamento dos empregados:
Todos os funcionários das estações e do corpo de segurança são treinados periodicamente visando a melhoria contínua no atendimento a este público.

MAIS CONFORTO E SEGURANÇA NA VIAGEM

Equipamentos facilitadores nas estações:
Estações da CPTM e do Metrô e terminais da EMTU/SP têm já em funcionamento ou em implantação rampas de acesso, rebaixamento de guias em travessias de pedestres, grelhas, corrimãos, escadas rolantes, bloqueios acessíveis por cadeirantes, elevadores, plataformas elevatórias em escadas, banheiros exclusivos e até equipamentos de resgate de pessoas com deficiência em túneis, de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Sinalização nas estações:
Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida encontram equipamentos de comunicação e sinalizadores que facilitam o deslocamento nas estações do Metrô e da CPTM, como: telefones especiais para surdos, sinalização de alerta nos degraus de escadas fixas, pintura de faixa branca nas bordas das plataformas, piso antiderrapante, piso tátil de alerta e rota tátil.
No Metrô está em implantação a sinalização tátil em Braille, sinalização visual de orientação para uso dos elevadores e plataformas elevatórias e totens para intercomunicação entre áreas de acesso e plataformas. Dispõe de Central de Informações com a linguagem Libras.

Embarque preferencial
Idosos, obesos, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com dificuldades de locomoção, pessoas com crianças de colo (até 5 anos de idade) têm embarque preferencial nos horários de pico, de 2ª a 6ª feira, no Metrô e na CPTM, em estações de grande demanda.

Atendimento preferencial:
Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem comprar bilhetes ou passar pelos bloqueios sem permanecer nas filas, além de usar os elevadores das estações.

Equipamentos e sinalização facilitadores nos trens e ônibus:
Trens reformados e novos trens da CPTM e do Metrô incorporam sinais luminosos de abertura e fechamento de portas, identificação de carros em Braille, espaço para cadeiras de rodas, painel indicativo de próxima estação e lado de abertura de portas.
No corredor ABD São Mateus-Jabaquara e em várias linhas intermunicipais, há ônibus de piso baixo com ajoelhamento, ônibus low entry com entrada rebaixada e rebaixamento adaptado até a metade do interior do veículo e ônibus low entry com rebaixamento total.

Assentos preferenciais:
No interior de ônibus, trens e metrô existem os assentos especiais, sinalizados.

SERVIÇOS ESPECIAIS

Ponte Orca Zoo:
Vans especiais, totalmente acessíveis a pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, realizam a ligação entre o terminal Jabaquara da EMTU/SP e o Parque Zoológico do Estado de São Paulo.

Ligado:
Realizado por veículo tipo micro-ônibus adaptado para deslocamento "porta a porta", para promover a inclusão social de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Pode ser empregado por qualquer entidade, mediante prévia celebração de um acordo, com o objetivo de acesso a áreas de educação, saúde, cultura e lazer. Através de convênio entre a EMTU/SP e a Secretaria Estadual de Educação, o serviço Ligado faz o transporte dos estudantes com deficiência ou mobilidade reduzida severa para as unidades de ensino na Região Metropolitana de São Paulo.

Centro de Atendimento ao Passageiro Especial – CAPEs:
Criado para atender as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida que buscam obter a gratuidade nas linhas metropolitanas, conforme legislação em vigor.
São áreas preparadas para prestar o atendimento adequado a estes usuários com todos os dispositivos de acessibilidade necessários, além de profissionais treinados.

CAPEs Sul Jabaquara – Av. Armando de Arruda Pereira, 2654, São Paulo, SP
CAPEs Leste Tatuapé – Rua Coronel Luiz Americano, 133 São Paulo, SP
CAPEs Campinas – Av. Lix da Cunha, 101, Campinas, SP
CAPEs Vale do Paraíba e Litoral Norte – Av. João Batista de Souza Soares, 510
Praia Grande: Unidade da EMTU/SP na Baixada Santista (Av. Presidente Kennedy, 11080)

QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO DA ISENÇÃO TARIFÁRIA?

A isenção tarifária nos transportes metropolitanos do Estado de São Paulo, conforme resoluções conjuntas SS/STM, é concedida nas linhas do Metrô, nas linhas da CPTM e nas linhas comuns da EMTU/SP.
Têm direito ao benefício:

- Todos os idosos a partir de 65 anos;
- Pessoas com deficiência cuja gravidade compromete sua capacidade para o trabalho ou menores de 16 anos com deficiência.

COMO OBTER A CREDENCIAL DE IDENTIFICAÇÃO?

Para obter o bilhete único especial, acessar o site www.sptrans.com.br/deficiente e efetuar o cadastro on-line.
Para cartão BOM especial ou Carteira de identificação de Passagei ro Especial (CIPES), apresentar o relatório médico com a CID da deficiência na unidade de saúde credenciada, passar por uma avaliação e obter o laudo médico conclusivo padronizado, no qual conste a Classificação Internacional de Doenças – CID 10), que comprove o tipo de deficiência.

As credenciais de identificação são fornecidas de acordo com os critérios descritos no site da cada empresa e nos postos de atendimento.

Metrô:
Local: Rua Albuquerque Lins, 514, estação Marechal Deodoro, São Paulo Informações: pelo telefone 0800-770-77-22, ou pelo site www.metro.sp.gov.br Horário: de segunda a sexta-feira das 5h30 às 23h30

EMTU/SP:
Laudo médico: Unidade Básica de Saúde do município, cadastrada na EMTU/SP
Endereços no site www.emtu.sp.gov.br

Retirada da carteira:
São Paulo: Centro de Atendimento ao Passageiro Especial Sul (Av. Eng. Armando de Arruda Pereira, 2654) e Leste (Rua Coronel Luis Americano,133)
Campinas: Centro de Atendimento ao Passageiro Especial (Av. Lix da Cunha, 101)
Praia Grande: Unidade da EMTU/SP na Baixada Santista (Av. Presidente Kennedy, 11080)
Vale do Paraíba e Litoral Norte: Centro de Atendimento ao Passageiro Especial (Av. João Batista de Souza Soares, 510)
Informações: pelo telefone da Ouvidoria da EMTU/SP:
0800-724-0555, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h; Sábado das 7h às 13h
ou pelo site www.emtu.sp.gov.br.

CPTM:
Local: Av. Auro Soares de Moura Andrade, 664, estação CPTM/Metrô Palmeiras-Barra Funda, São Paulo
Informações: pelo telefone 0800-055-01-21, ou pelo site www.cptm.sp.gov.br
Horário: 24h todos os dias.

O QUE É EXIGIDO NO EMBARQUE?

Para ter direito ao embarque com isenção tarifária, são necessários os seguintes documentos:

	CPTM	Metrô	EMTU
Idosos acima de 65 anos	RG	RG ou Bilhete Especial do Idoso	RG ou Cartão BOM Sênior
Pessoas com deficiência	Bilhete Único Especial	Bilhete Único Especial	Cartão BOM Especial ou Carteira de Identificação de Passageiro Especial (CIPES)

Bilhete Único (CPTM/Metrô/SPTrans):
Local: postos listados no site www.sptrans.com.br
Informações: 156 (Central de Informações do Município de São Paulo) ou pelo site www.sptrans.com.br
Horário: de segunda a sexta-feira das 8h às 16h

No Metrô e na CPTM, o cartão Bilhete Único Especial para pessoas com deficiência também é aceito.

CONTATOS ÚTEIS

	SITE	EMAIL/FONE
Secretaria dos Transportes Metropolitanos	www.stm.sp.gov.br	fale@stm.sp.gov.br
Ouvidoria da STM		ouvidoria@stmexecutivo.sp.gov.br
CPTM	www.cptm.sp.gov.br	usuario@cptm.sp.gov.br
Ouvidoria da CPTM		ouvidoria@cptm.sp.gov.br
EMTU/SP	www.emtu.sp.gov.br	emtu@emtu.sp.gov.br
Ouvidoria da EMTU/SP		emtu@emtu.sp.gov.br
Metrô	www.metro.sp.gov.br	Link “Fale conosco” no site
Ouvidoria do Metrô		metro@ouvidoria.sp.gov.br
SPTrans	www.sptrans.com.br	sptrans@sptrans.com.br
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência	www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br	Link “Ouvidoria” no site
Conselho Estadual para Assuntos da Pessoa com Deficiência – CEAPcD	www.ceapcd.blogspot.com	“Seguidores do blog” no blog
Conselho Estadual do Idoso	www.conselhodoidoso.sp.gov.br	Fale conosco no site
Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais – AME	www.ame-sp.org.br	ame@ame-sp.org.br
Parque da Água Branca	www.fundosocial.sp.gov.br	Fale conosco no site
Ligado	www.emtu.sp.gov.br	ligado@emtu.sp.gov.br
Atende	www.prefeitura.sp.gov.br ou www.sptrans.com.br	Fone 156

EXEMPLOS DE EQUIPAMENTOS DE ACESSIBILIDADE NA REDE

Mapa do Transporte Metropolitano
Acessibilidade A

Rubi 7: Jundiaí, Várzea Paulista, Campo Limpo Paulista 13, Botujuru, Francisco Morato 13, Baltazar Fidélis, Franco da Rocha 1, Caieiras 1, Perus 13, Jaraguá 1, Vila Clarice, Pirituba, Piqueri, Lapa 13, Água Branca 1, Palmeiras-Barra Funda, Luz

Azul 1: Tucuruvi, Parada Inglesa, Jardim São Paulo·Ayrton Senna, Santana, Carandiru, Portuguesa·Tietê, Armênia, Tiradentes, Luz, São Bento, Sé, Liberdade, São Joaquim, Vergueiro, Paraíso, Ana Rosa, Vila Mariana, Santa Cruz, Praça da Árvore, Saúde, São Judas, Conceição, Jabaquara

Diamante 8: Amador Bueno, Ambuitá, Cimenrita, Santa Rita, Itapevi, Engº Cardoso, Sagrado Coração, Jandira, Jardim Silveira, Jardim Belval, Barueri, Antônio João 13, Santa Terezinha 1, Carapicuíba 23, Gen. Miguel Costa, Quitaúna 1, Com. Sampaio 1, Osasco 3, Pres. Altino 13, Imperatriz Leopoldina, Domingos de Morais, Lapa 13, Júlio Prestes 13

Esmeralda 9: Ceasa 23, Villa-Lobos·Jaguaré 23, Cidade Universitária 23, Pinheiros, Hebraica·Rebouças 23, Cidade Jardim 23, Vila Olímpia, Berrini, Morumbi 23, Granja Julieta 23, Santo Amaro, Socorro, Jurubatuba 123, Autódromo, Primavera·Interlagos 23, Grajaú 23

Amarela 4: Butantã, Pinheiros, Faria Lima, Paulista, República, Luz

Verde 2: Vila Madalena, Sumaré, Santuário N. Sa. de Fátima, Clínicas, Consolação, Trianon·Masp, Brigadeiro, Paraíso, Ana Rosa, Chácara Klabin, Santos·Imigrantes, Alto do Ipiranga, Sacomã, Tamanduateí, Vila Prudente

Lilás 5: Capão Redondo, Campo Limpo, Vila das Belezas, Giovanni Gronchi, Santo Amaro, Largo Treze

Vermelha 3: Palmeiras·Barra Funda, Mal. Deodoro, Santa Cecília, República, Anhangabaú, Sé, Pedro II, Brás, Bresser·Mooca, Belém, Tatuapé, Carrão, Penha, Vila Matilde, Guilhermina·Esperança, Patriarca, Artur Alvim, Corinthians·Itaquera

Safira 12: Brás, Tatuapé, Engº Goulart 13, USP Leste, Comendador Ermelino, São Miguel Paulista 13, Jardim Helena·Vila Mara, Itaim Paulista, Jardim Romano, Engº Manoel Feio, Itaquaquecetuba 1, Aracaré, Calmon Viana

Coral 11: Luz, Brás, Tatuapé, Corinthians·Itaquera, Dom Bosco, José Bonifácio, Guaianazes 123, Antonio Gianetti Neto, Ferraz de Vasconcelos 13, Poá, Calmon Viana, Suzano 13, Jundiapeba, Brás Cubas, Mogi das Cruzes 13, Estudantes 1

Turquesa 10: Brás, Mooca 13, Ipiranga 13, Tamanduateí, São Caetano 13, Utinga 1, Prefeito Saladino 1, Santo André 3 (Prefeito Celso Daniel), Capuava 1, Mauá 13, Guapituba, Ribeirão Pires 1, Rio Grande da Serra 1, Paranapiacaba

Corredor Metropolitano ABD: São Mateus, Sônia Maria, Santo André-Leste, Santo André-Oeste 123, São Bernardo, Ferrazópolis 123, Diadema 2, Piraporinha 2, Zoológico, Morumbi, Berrini

Equipamentos de Acessibilidade

- Estação com elevador
- 1 Rampa
- 2 Piso Tátil
- 3 Sanitário Adaptado PCD
- A Todos os Equipamentos citados acima

* Todas as estações possuem Comunicação Visual e Sonora

Legenda

Linha 4 · Amarela	VIAQUATRO
Linha de Ônibus Especial	CPTM
Expresso Turístico (consulte os dias e horários de funcionamento)	CPTM
Ponte ORCA - tarifada	EMTU
Corredor Metropolitano de Ônibus ABD	EMTU
E FÁCIL Estacionamento de Carro Integrado	
E FÁCIL Estacionamento de Carro Integrado/ Paraciclos	

Estação de Integração - gratuita · - tarifada

Integração - gratuita: Horário Especial (veja no site: METRÔ/CPTM)

Paraciclos · Bicicletário · Bicicletário com empréstimo

Informações úteis *Useful Information*

CPTM	www.cptm.sp.gov.br	0800 055 0121
EMTU	www.emtu.sp.gov.br	0800 724 0555
METRÔ	www.metro.sp.gov.br	0800 770 7722
VIAQUATRO	www.viaquatro.com.br	0800 770 7100

Sem escala
março/ 2013

CPTM · EMTU · METRÔ